

MODUL · SERVICE DESK

Modul Service Desk / Ticketing

Ticketing nach ITIL – Prozesse, SLA, Kategorien, Routing, Konfiguration

Produktversion 2026.08.19 · Handbuch-Revision 1.0

Stand 19.08.2026 · Plattform .NET 10 / Windows Server

ID-20 Service Desk

Modul Service Desk / Ticketing

Wenn im Unternehmen etwas mit der IT nicht stimmt – der Drucker streikt, ein Programm hängt, jemand braucht einen neuen Zugang –, muss die Meldung irgendwo landen, wo sie nicht verloren geht. Zuruf über den Flur, eine E-Mail hier, ein Anruf dort: So gehen Anliegen unter, niemand weiß, wer sich kümmert, und der Melder erfährt nie, was aus seiner Sache wurde.

Ein Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle, die das ordnet. Jede Meldung wird zu einem *Ticket*, also einem nachvollziehbaren Vorgang mit Nummer, Verlauf und Zuständigem. Ordavis Plattform unterscheidet dabei vier Arten von Vorgängen, wie sie das IT-Rahmenwerk ITIL vorsieht: die Störung (Incident), den Standardauftrag (Service Request), die Ursachensuche (Problem) und die geplante Änderung (Change). Dazu kommen vereinbarte Bearbeitungszeiten (SLA), Eskalationen bei Verzug und Genehmigungen. Dieses Dokument beschreibt beides: die tägliche Nutzung und die administrative Einrichtung.

INHALT

1 Zweck & Nutzen

2 Voraussetzungen

3 Ticket-Typen (ITIL)

3.1 Vorgangsnummern

4 Ticket-Lebenszyklus

4.1 Melder nachtragen oder korrigieren

4.2 Antwort des Melders holt das Ticket zurück in die Bearbeitung

4.3 Betroffene Konfigurationselemente

4.4 Interessierter Kreis

4.5 Entscheider

5 Priorität aus Dringlichkeit × Auswirkung

6 SLA, OLA & Eskalation

6.1 Servicezeiten pflegen

6.2 Eskalationsstufen: wann die nächste Stelle erfährt

6a Termine am Ticket: Fälligkeit, Zurückstellung, Wiedervorlage

6a.1 Fälligkeit von Hand setzen

6a.2 Zurückstellen

6a.3 Wiedervorlage

6a.4 Erinnerungen

6a.5 Termine in der Ticketliste und in „Meine Termine“

7 Support-Gruppen & Sichtbarkeit

8 Auto-Routing

8.1 Kategorie aus dem Betreff setzen

9 Genehmigungen & Finanzstufen (Service Request)

10 Problem-Management & KEDB

11 Change-Management & CAB

11.1 Einen RFC anlegen und einreichen

12 Kundenzufriedenheit (CSAT)

12a Arbeiten in der Ticketliste

12b Bilder und Dateien ins Journal einfügen

13 Konfiguration (Administration)

14 Rollen & Rechte (Auszug)

Verwandte Themen

1 Zweck & Nutzen

- Einheitlicher Eingangskanal für Anwenderanliegen (Portal, E-Mail, Agent).
- Nachvollziehbare Bearbeitung mit vollständigem Journal.
- Einhaltung von Service-Zeiten über SLA/OLA und Eskalation.
- Wiederverwendbares Wissen (KEDB, Wissensdatenbank).

2 Voraussetzungen

- Mindestens ein **SLA-Profil**, ein **Geschäftszeiten-Kalender** und ein **Kategorien-Baum**.
- Für E-Mail-Eingang/-Versand: konfigurierte E-Mail-Integration (ID-31).
- Berechtigungen: `tickets.read` , `tickets.create` , `tickets.update` , ggf. `tickets.read.all` (siehe ID-41).

3 Ticket-Typen (ITIL)

Typ	Zweck	Besonderheit
Incident	Störung beheben	schnelle Wiederherstellung, ggf. Major Incident
Service Request	Standardleistung	Genehmigungen, Finanzstufen
Problem	Ursachenanalyse	Root-Cause, Known Error (KEDB)
Change	geplante Änderung	Risikobewertung, CAB -Freigabe

3.1 Vorgangsnummern

Jeder Vorgang bekommt beim Anlegen eine Nummer aus Kürzel, Jahr und laufender Zahl – etwa **INC-20260042** . Die Zählung läuft **je Mandant, Vorgangsart und Jahr** und beginnt mit jedem Jahreswechsel neu. Probleme (**PRB-...**) und Änderungen (**RFC-...**) haben eine eigene, durchlaufende Zählung ohne Jahresanteil.

Die Nummern können Lücken haben. Wird ein Anlegen abgebrochen oder scheitert es, bleibt die bereits vergebene Nummer verbraucht. Das ist beabsichtigt: Nur so kann die Nummer bei mehreren gleichzeitigen Anlagen nicht zweimal vergeben werden. Eine fehlende Nummer bedeutet also **nicht**, dass ein Vorgang gelöscht wurde – Vorgänge werden in Ordavis Platform ohnehin geschlossen und nicht entfernt.

4 Ticket-Lebenszyklus

Ein Ticket durchläuft typischerweise: **Neu** → **Zugewiesen** → **In Bearbeitung** → **Wartet** → **Gelöst** → **Geschlossen**. Statuswechsel werden im Journal protokolliert; bestimmte Übergänge lösen Benachrichtigungen und SLA-Ereignisse aus. Abbildung 1 zeigt den Ablauf im Zusammenhang.

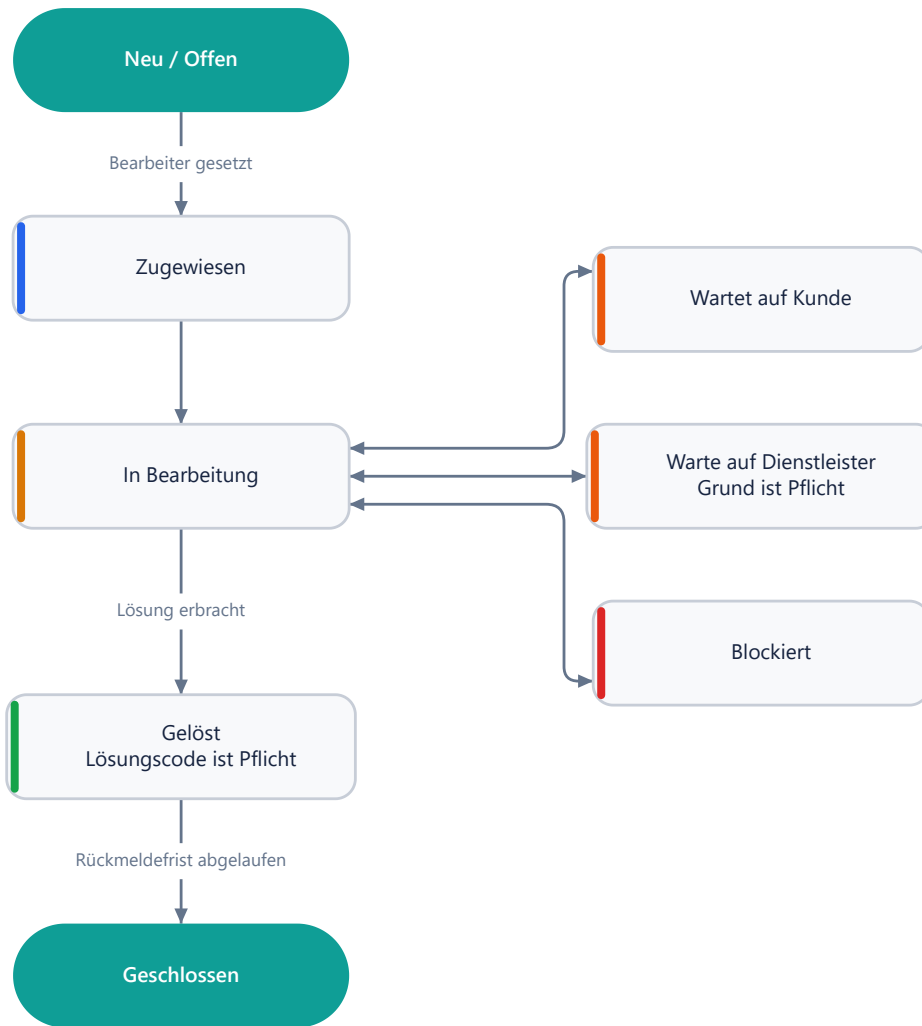


Abb. 1 – Ticket-Lebenszyklus. Die beidseitigen Pfeile bedeuten: Aus jedem Warte-Zustand kehrt der Vorgang in die Bearbeitung zurück.

Es gibt drei unterschiedliche Warte-Zustände – sie sind bewusst getrennt, weil sie verschiedene Zuständigkeiten bedeuten. In allen dreien **pausiert die SLA-Uhr**; beim Verlassen wird die Frist um die Wartezeit verlängert.

Status	Farbe	Bedeutung
Neu / Offen	Blau	Noch nicht in Bearbeitung genommen
In Bearbeitung	Gelb	Wird aktiv bearbeitet
Wartet auf Kunde	Orange	Rückmeldung des Melders steht aus
Warte auf Dienstleister	Orange	Zuarbeit eines Dritten steht aus (Hersteller, Bestellung); Grund ist Pflicht
Blockiert	Rot	Intern blockiert – fehlende Zuarbeit, Abhängigkeit oder Entscheidung
Gelöst	Grün	Lösung erbracht, Rückmeldefrist läuft; Lösungscode ist Pflicht
Geschlossen	Grau	Abgeschlossen

Dieselben Farben verwenden die Statusspalte der Ticketliste, die Ticketansicht und die Legende der Liste – sie stammen aus einer gemeinsamen Quelle und können nicht auseinanderlaufen.

4.1 Melder nachtragen oder korrigieren

Ist der **Melder** eines Tickets zunächst unbekannt – etwa bei einem Anruf oder einer Mail aus einem Sammelpostfach – lässt er sich **nachträglich setzen**. Sobald ein Melder eingetragen ist, bleibt er über die Verknüpfung mit dem Kontakt gepflegt; Name und Erreichbarkeit stammen weiterhin aus dem Kontaktverzeichnis und werden nicht ins Ticket kopiert.

Bei Tickets **aus E-Mails** wertet Ordavis Plattform zusätzlich die **Antwort-Adresse (Reply-To)** aus. So wird der tatsächliche Kunde als Melder erkannt und nicht das Postfach, das die Mail weitergeleitet hat – Rückfragen erreichen damit die richtige Person.

4.2 Antwort des Melders holt das Ticket zurück in die Bearbeitung

Antwortet der Melder per E-Mail auf ein Ticket, wird seine Nachricht nicht nur ins Journal aufgenommen – das Ticket **wechselt auch den Status**:

Status vor der Antwort	Status danach
Wartet auf Kunde · Warte auf Dienstleister	In Bearbeitung
Gelöst · Geschlossen	In Bearbeitung (Wiedereröffnung)
Neu · In Bearbeitung · Blockiert	unverändert

Abbildung 2 stellt dieselbe Regel als Entscheidung dar.

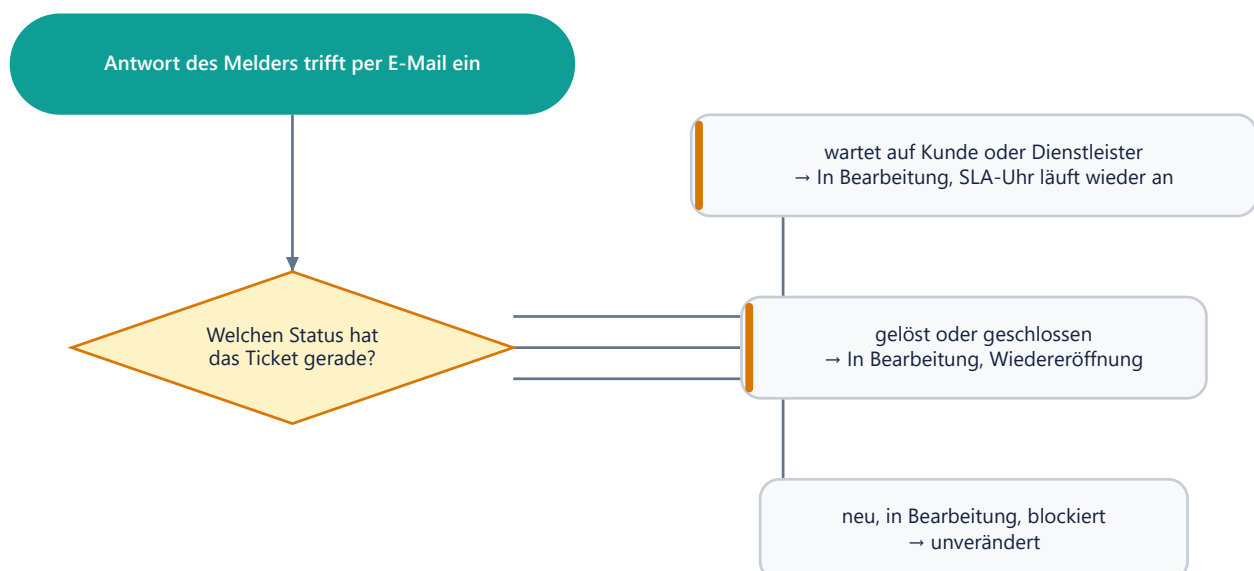


Abb. 2 – Was die Antwort des Melders am Status ändert. Entscheidend ist der Status, den das Ticket beim Eintreffen der Nachricht hat.

„Blockiert“ bleibt bewusst stehen: Ein interner Blocker wird durch eine Nachricht des Melders nicht aufgehoben. Solche Tickets holt der Bearbeiter selbst zurück in die Bearbeitung.

Beim Verlassen eines Warte-Status läuft die **SLA-Uhr wieder an**; eine Wiedereröffnung aus „Gelöst“ oder „Geschlossen“ zählt als solche und setzt Lösungs- bzw. Abschlusszeitpunkt zurück. Der Wechsel wird als Systemeintrag im Journal protokolliert.

4.3 Betroffene Konfigurationselemente

Ein Ticket führt ein **Haupt-CI** (das betroffene Konfigurationselement) sowie beliebig viele **weitere betroffene CIs**. Die Unterscheidung ist bewusst: SLA-Zuordnung, Reporting und die CMDB-Ausfallanalyse werten das Haupt-CI aus, während die weiteren CIs den tatsächlichen Umfang einer Störung dokumentieren. Beide pflegen Sie in der Seitenspalte des Tickets unter **Assets**; dasselbe CI lässt sich nicht doppelt verknüpfen.

4.4 Interessierter Kreis

Neben Melder und Bearbeiter kann ein Ticket weitere **Beteiligte** führen – Personen, die den Vorgang mitverfolgen sollen. Sie werden in der Seitenspalte unter **Interessierter Kreis** eingetragen.

Beteiligte erhalten dieselben E-Mails wie der Melder. Das gilt für interne Benutzer wie für externe Adressen gleichermaßen; interne Beteiligte bekommen zusätzlich eine Meldung in der Anwendung. Konkret:

Ereignis	Beteiligte werden benachrichtigt
Kundengerichtete Antwort	ja
Statuswechsel (Kapitel 4 – <i>Ticket-Lebenszyklus</i>)	ja
Übergabe an einen Bearbeiter	ja
Datei am Vorgang hinzugefügt	ja
Termin vorgeschlagen, zu- oder abgesagt	ja
Interne Notiz	nein – sie verlässt den Service Desk nicht

Beim Eintragen erhält ein Beteiligter **sofort eine E-Mail mit dem bisherigen Stand** des Vorgangs. Er steigt damit auf demselben Wissensstand ein wie der Melder und muss nicht nachfragen, worum es geht.

Statuswechsel: Nach außen gemeldet werden nur Wechsel, die für einen Melder eine Bedeutung haben – *In Bearbeitung, Wartet auf Kunde, Gelöst, Geschlossen*. Interne Wartezustände (*Warte auf Dienstleister, Blockiert*) lösen **keine** E-Mail aus; der Bearbeiter sieht sie weiterhin vollständig. Ohne diese Grenze erzeugte allein das interne Hin und Her mehrere Mails je Vorgang.

Jede dieser E-Mails enthält den **vollständigen Vorgang**: Kopfdaten, Beschreibung, den öffentlichen Verlauf und die Liste der Anhänge. Der Empfänger muss sich nicht anmelden, um die Nachricht zu verstehen – was für externe Beteiligte ohnehin nicht möglich wäre. **Interne Notizen sind darin nie enthalten.**

Eintragen lassen sich Benutzer aus der Suche sowie freie E-Mail-Adressen. **Gruppen sind hier nicht wählbar**: Eine Benachrichtigung braucht einen konkreten Empfänger; tragen Sie die betreffenden Personen einzeln ein.

4.5 Entscheider

 **Nur im Client:** Ticket-Detail ▶ Seitenspalte ▶ *Entscheider* ·  `tickets.update` — Das Portal zeigt den eingetragenen Entscheider an, versendet aber keine Entscheidungsanfrage.

Braucht ein Vorgang eine Entscheidung außerhalb des Service Desks, tragen Sie einen **Entscheider** ein. Er erhält eine E-Mail mit dem vollständigen Vorgang und kann direkt darauf antworten; wie beim interessierten Kreis bleiben interne Notizen außen vor.

 **Pflichtreihenfolge** — die Anfrage geht an die hinterlegte Adresse. Ohne Auswahl aus der Personensuche (Schritt 2) gibt es keine, und Schritt 3 läuft ins Leere.

1. Öffnen Sie das Ticket und suchen Sie in der Seitenspalte das Feld *Entscheider*.
2. Wählen Sie die Person **aus der Personensuche** aus.
3. Klicken Sie auf *Entscheidungsanfrage senden*.

 **Ergebnis:** Der Entscheider bekommt den Vorgang per E-Mail und kann unmittelbar antworten; die Antwort landet im Journal.

Wählen Sie den Entscheider aus der Personensuche. Nur dann ist seine Adresse hinterlegt und er kann benachrichtigt werden. Ein von Hand eingetippter Eintrag („Amtsleitung“) bleibt zulässig und ist dann ein reiner Vermerk am Vorgang – die Oberfläche weist mit dem Hinweis „*Nicht benachrichtigbar*“ darauf hin, bevor Sie auf Senden klicken.

5 Priorität aus Dringlichkeit × Auswirkung

Ordavis Plattform leitet die Priorität aus einer Matrix ab:

Auswirkung ↓ / Dringlichkeit →	Niedrig	Mittel	Hoch
Hoch	Mittel	Hoch	Kritisch
Mittel	Niedrig	Mittel	Hoch
Niedrig	Niedrig	Niedrig	Mittel

Achtung: Als Eingabewerte existieren nur **Niedrig/Mittel/Hoch**. „Kritisch“ ist ausschließlich eine abgeleitete Priorität – nicht direkt setzbar.

6 SLA, OLA & Eskalation

Abbildung 3 zeigt ein SLA-Profil mit seinen Fristen je Priorität.

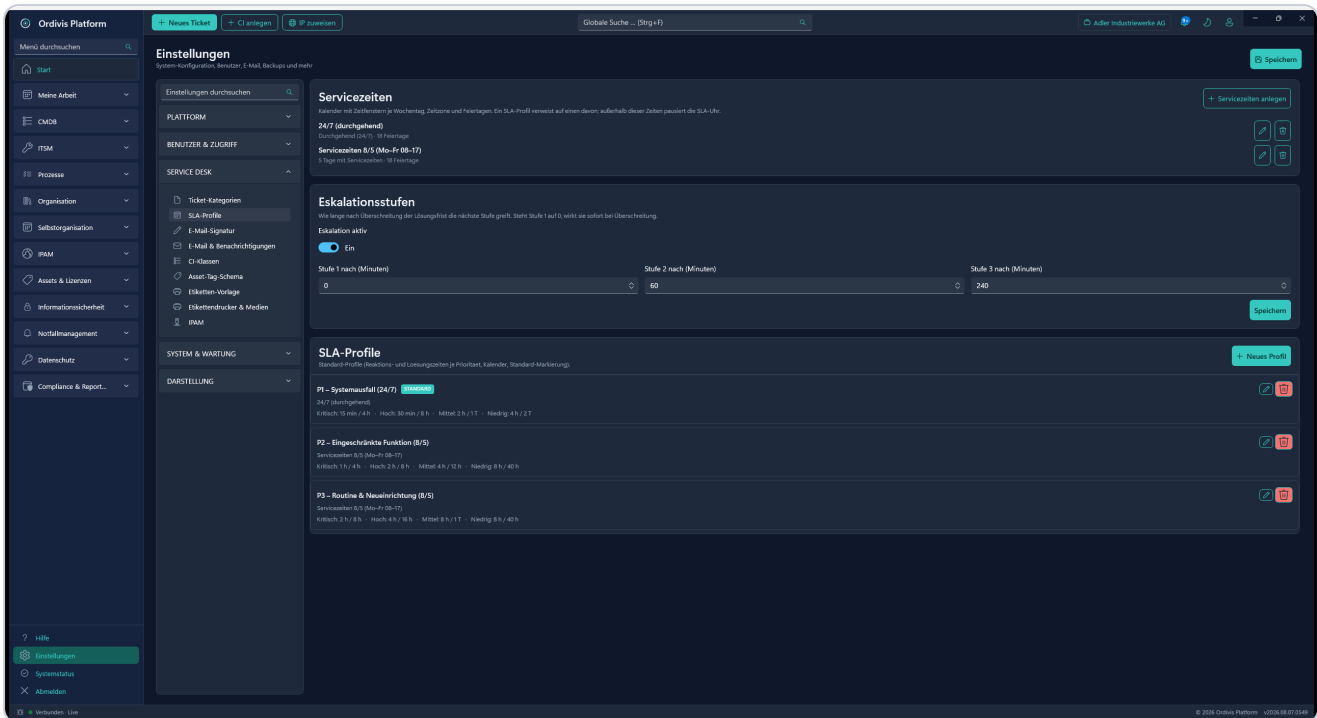


Abb. 3 – SLA-Profile & Servicezeiten: je Profil die Reaktions- und Lösungsfristen pro Priorität, wahlweise Business-Hours oder 24/7.

- **SLA-Profil:** definiert je Priorität die Reaktions- und Lösungsfrist.
- **Geschäftszeiten/Kalender:** legen fest, welche Stunden zählen (inkl. Feiertage).
- **OLA:** interne Zulieferzeiten zwischen Support-Gruppen.
- **Eskalation:** Bei Fristüberschreitung greifen Eskalationsstufen (Benachrichtigung, Umleitung).
- **Wartungsfenster:** setzen SLA für geplante Ausfälle aus.

6.1 Servicezeiten pflegen

 **Nur im Client:** Fußbereich ► Einstellungen ► SLA-Profile, Karte Servicezeiten • 
`system.config.manage` — Das Portal führt die Service-Desk-Konfiguration unter *Verwaltung* ► *Service-Desk-Konfiguration*, aber ohne die Servicezeiten-Kalender.

Ein Kalender führt:

- **Zeitfenster je Wochentag** – ein leeres Feld bedeutet: an diesem Tag kein Service.
- **Zeitzone** – maßgeblich für die Umrechnung der Fristen.
- **Durchgehend (24/7)** – die Uhr läuft ohne Unterbrechung; Zeitfenster spielen dann keine Rolle.
- **Feiertage** – Tage, an denen die Uhr steht.

Jedes SLA-Profil verweist auf **einen** Kalender. Außerhalb der hinterlegten Zeiten pausiert die SLA-Uhr und läuft danach weiter; eine Frist verfällt also nicht über Nacht oder am Wochenende.

Ein Kalender braucht Geschäftszeit. Ein Kalender, der *nicht* auf **Durchgehend (24/7)** steht, muss mindestens ein Zeitfenster führen – sonst weist er zu keiner Sekunde Servicezeit aus, und es gäbe keinen Zeitpunkt, an dem eine Frist ablaufen könnte. Das Speichern wird in diesem Fall mit einem Hinweis abgelehnt. Wenn Sie einen Kalender anlegen und die Zeiten erst später pflegen wollen, setzen Sie ihn so lange auf **Durchgehend (24/7)** oder tragen ein vorläufiges Fenster ein.

So tragen Sie die Feiertage eines Bundeslandes ein:

 **Pflichtreihenfolge** — ein erneuter Lauf **ersetzt** den gewählten Jahrgang, er ergänzt ihn nicht. Von Hand nachgetragene Gemeinde- oder Betriebsruhetage desselben Jahres sind danach weg. Berechnen Sie deshalb zuerst, ergänzen Sie danach.

1. Öffnen Sie den Bearbeiten-Dialog des Kalenders und wechseln Sie zu *Feiertage*.
2. Wählen Sie das **Bundesland**.
3. Wählen Sie das **Jahr**.
4. Bestätigen Sie mit *Übernehmen*.
5. Wiederholen Sie das für jedes Jahr, das Sie brauchen – üblicherweise das laufende und das kommende.

 **Ergebnis:** Die Anzahl in der Überschrift zeigt die eingetragenen Tage. Ordavis Plattform **berechnet** die gesetzlichen Feiertage; ein Internetzugang ist dafür nicht nötig, was für Arbeitsplätze ohne Internet wichtig ist.

Nicht enthalten sind Feiertage, die nur in einzelnen **Gemeinden** gelten (etwa Mariä Himmelfahrt in überwiegend katholischen bayerischen Gemeinden oder Fronleichnam in Teilen von Sachsen und Thüringen). Sie hängen von der Gemeinde ab und lassen sich nicht landesweit ableiten – solche Tage sowie Betriebsruhetage tragen Sie von Hand nach.

Einzelnen Tag nachtragen. Unterhalb der Feiertagsliste steht dafür eine Zeile mit Datum, Bezeichnung und der Möglichkeit, den Tag als **halben Tag** zu kennzeichnen. Das ist der übliche Fall für **Heiligabend und Silvester**, an denen in vielen Verwaltungen und Betrieben ab mittags dienstfrei ist. Geben Sie dazu die Uhrzeit an, **ab der** die Servicezeit endet (etwa 13:00): Bis dahin läuft die SLA-Uhr normal, danach steht sie wie an einem ganzen Feiertag. Die Uhrzeit ist Pflicht – ohne sie wäre der Tag „halb frei ab unbestimmt“, und die Fristberechnung müsste raten. Von Hand eingetragene Tage bleiben beim Bundesland-Import erhalten, solange sie nicht im selben Jahrgang liegen (der Import **ersetzt** den gewählten Jahrgang vollständig – tragen Sie eigene Tage also danach ein).

Ein Kalender, auf den ein SLA-Profil verweist, lässt sich **nicht löschen**; die Meldung nennt die betroffenen Profile. Das ist Absicht: Ein Profil ohne Kalender würde stillschweigend rund um die Uhr rechnen und damit alle Fristen verschärfen, ohne dass es jemandem auffiele.

6.2 Eskalationsstufen: wann die nächste Stelle erfährt

Wird die **Lösungsfrist** überschritten, hebt Ordavis Plattform die Eskalationsstufe des Vorgangs an und benachrichtigt den für diese Stufe hinterlegten Empfänger der zuständigen Support-Gruppe (Stufe 1 und 2 sowie eine Stufe für die Leitung, siehe *Support-Gruppen*).

 **Nur im Client:** *Fußbereich* ▶ *Einstellungen* ▶ *SLA-Profil*, Karte *Eskalationsstufen* · 
system.config.manage

Eingetragen wird je Stufe, wie viele **Minuten nach Überschreitung** sie greift:

Einstellung	Voreinstellung	Bedeutung
Stufe 1 nach	0 min	sofort mit der Überschreitung
Stufe 2 nach	60 min	eine Stunde später
Stufe 3 nach	240 min	vier Stunden später

Die Voreinstellung folgt der verbreiteten Praxis, Eskalationen in Stundenschritten weiterzureichen – erst im Team, dann in der Bereichs-, dann in der Hausleitung.

So passen Sie die Stufen an:

 **Pflichtreihenfolge** — die Stufen müssen **aufsteigend** bleiben. Tragen Sie die Werte von Stufe 1 nach Stufe 3 ein; wer mittendrin einen kleineren Wert setzt, bekommt das Speichern abgelehnt.

1. Öffnen Sie *Einstellungen* ▶ *SLA-Profil* und suchen Sie die Karte *Eskalationsstufen*.
2. Tragen Sie bei *Stufe 1 nach* die Minuten ein, nach denen die erste Stelle erfährt.
3. Tragen Sie bei *Stufe 2 nach* einen **größeren** Wert ein.
4. Tragen Sie bei *Stufe 3 nach* einen nochmals größeren Wert ein.
5. Speichern Sie.

 **Ergebnis:** Die Kette greift ab der nächsten Fristüberschreitung. Ordnen Sie die Werte so an, wie es Ihre Dienstvereinbarung oder Ihr Vertrag vorsieht.

Achtung: Wären die Stufen nicht aufsteigend, erfähre die Leitung von einer Überschreitung vor dem eigenen Team. Deshalb wird das Speichern in dem Fall abgelehnt – die Meldung nennt die betroffene Stufe.

Mit dem Schalter **Eskalation aktiv** lässt sich das Anheben ganz abschalten. Fristüberschreitungen werden dann weiterhin erkannt und protokolliert, es wird nur niemand zusätzlich benachrichtigt.

Je Überschreitung eine Stufe je Prüflauf. Die Prüfung läuft minütlich, hebt aber höchstens eine Stufe an – und erst, wenn deren Wartezeit abgelaufen ist. Ohne diese Zeitachse erreichte ein überfälliger Vorgang binnen drei Minuten die höchste Stufe und löste drei Meldungen aus.

Unberührt bleiben die **Wartungsfenster**: Ein Vorgang, der in ein laufendes Wartungsfenster fällt, wird nicht als verletzt gewertet und deshalb auch nicht eskaliert. Abbildung 4 zeigt, in welcher Reihenfolge diese drei Bedingungen geprüft werden.

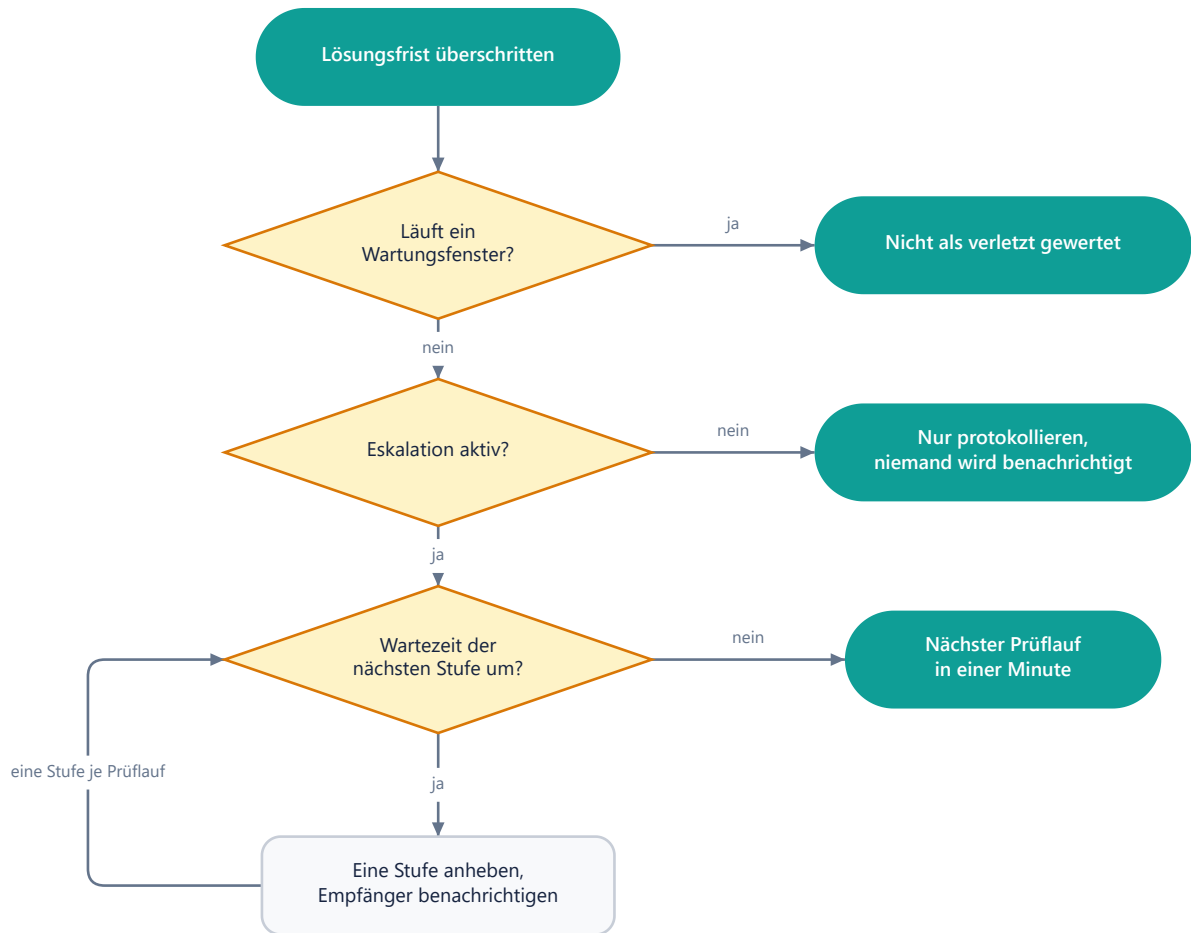


Abb. 4 – Eskalation bei Fristüberschreitung: drei Bedingungen entscheiden, ob überhaupt eine Stufe angehoben wird.

6a Termine am Ticket: Fälligkeit, Zurückstellung, Wiedervorlage

An einem Ticket hängen drei verschiedene Termine, die oft verwechselt werden. Sie beantworten unterschiedliche Fragen und richten sich an unterschiedliche Personen:

Termin	Frage	Wer wird erinnert
Fälligkeit (Lösungsziel)	Bis wann ist es dem Melder zugesagt?	Bearbeiter – die Eskalation zusätzlich die Gruppe
Zurückgestellt bis	Ab wann lohnt es sich, wieder hinzusehen?	Bearbeiter
Wiedervorlage	Wann will <i>ich persönlich</i> daran erinnert werden?	Bearbeiter

6a.1 Fälligkeit von Hand setzen

Die Fälligkeit ergibt sich normalerweise aus dem SLA-Profil (Abschnitt 6). In der Seitenleiste des Tickets lässt sie sich mit einem Datums- und Zeitwähler **überschreiben**; die Änderung wird sofort gespeichert.

Ein so gesetzter Termin ist als *von Hand gesetzt* vermerkt und verhält sich anders als eine gerechnete Frist: Er **wandert nicht mehr mit**, wenn das Ticket in einem Warte-Status liegt. Bei einer gerechneten Frist verlängert eine Wartezeit das Lösungsziel – sinnvoll, solange niemand eine Zusage gemacht hat. Sobald ein Bearbeiter dem Melder aber einen Termin genannt hat, soll genau dieser Termin stehen bleiben. Die Eskalation an die Gruppe bleibt davon unberührt.

6a.2 Zurückstellen

Wartet ein Ticket auf etwas – eine Lieferung, eine Rückmeldung, ein Wartungsfenster –, setzen Sie es über den Statusdialog in einen Warte-Status. Der Dialog fragt dabei nach **zurückgestellt bis** (Datum und Uhrzeit). Verlässt das Ticket den Warte-Status, wird die Zurückstellung automatisch aufgehoben.

Die Zurückstellung gehört zum Ticket, nicht zu einer Person: Sie beschreibt den Vorgang und ist für jeden sichtbar, der das Ticket ansieht.

6a.3 Wiedervorlage

Die **Wiedervorlage** ist die persönliche Merkhilfe des Bearbeiters, unabhängig vom Status. Auch sie trägt Datum und Uhrzeit.

Hinweis für Umsteiger von älteren Ständen. Bis Version 2026.07.28.1912 gab es nur die Wiedervorlage, und sie ließ sich in der Praxis nicht festhalten: Der Erinnerungs-Job löschte den Termin beim Auslösen, und da der Wähler nur ein Datum kannte (also Mitternacht), lag ein auf „heute“ gesetzter Termin bereits in der Vergangenheit und verschwand binnen einer Stunde. Beides ist behoben – Termine bleiben nach dem Erinnern stehen, und beide Termine haben eine Uhrzeit.

6a.4 Erinnerungen

Für **alle drei** Termine gilt dieselbe zweistufige Erinnerung an den Bearbeiter:

1. **Vorwarnung** 24 Stunden vor dem Termin,
2. **Meldung bei Fälligkeit**.

Jede Stufe ist ein eigener Ereignistyp im Benachrichtigungskatalog und lässt sich einzeln abschalten (**Einstellungen** ► **Benachrichtigungen**). Der Termin bleibt nach dem Erinnern sichtbar, statt gelöscht zu werden.

6a.5 Termine in der Ticketliste und in „Meine Termine“

In der **Ticketliste** haben Zurückstellung und Wiedervorlage eigene Spalten. Eingefärbt wird nach dem jeweils nächsten Termin: **rot** für abgelaufen, **gelb** für innerhalb der nächsten 24 Stunden. Die Sicht **Nur Termine** blendet alles aus, woran kein Termin hängt. Im Ticket selbst fasst ein Hinweisstreifen oben beide Termine zusammen.

Die persönliche Tagesübersicht heißt **Meine Termine** (früher „Mein Tag“) und zeigt alle drei Terminarten nebeneinander. Eine Besonderheit bei der Fälligkeit: Sie erscheint dort **nur, wenn sie im Blickfeld liegt** – überfällig oder innerhalb der nächsten 24 Stunden. Andernfalls stünde dort jedes offene Ticket mit einer SLA-Frist, und die Übersicht wäre wertlos.

7 Support-Gruppen & Sichtbarkeit

Tickets werden **Support-Gruppen** zugeordnet. Mitglieder einer Gruppe können Benutzer **oder** Rollen sein (`SupportGroupMember`). Agenten sehen nur Tickets ihrer Gruppen – außer mit `tickets.read.all` .

Die Verwaltung erreichen Sie über **Ticketliste** → **Verwaltung** → **Support-Gruppen**. Die Seite ist zweigeteilt: oben die Gruppenliste, darunter die Mitglieder der dort **angeklickten** Gruppe.

Der Mitgliederbereich unterscheidet zwei Dinge, die leicht verwechselt werden:

- **Wer ist in dieser Gruppe** – die tatsächlichen Personen. Eine Rollen-Mitgliedschaft ist eine *Regel*, keine Person; sie wird hier zu den Trägern der Rolle aufgelöst. Zu jedem Namen steht die Begründung („direkt“ bzw. „über Rolle X“). Abgelaufene Rollenzuweisungen zählen nicht mit.
- **Mitgliedschafts-Regeln** – die eingetragenen Benutzer und Rollen. Nur diese lassen sich entfernen: Wer über eine Rolle in der Gruppe ist, verschwindet erst, wenn die Rollen-Regel entfernt oder ihm die Rolle entzogen wird.

Hinweis: Eine Gruppe kann „4 Mitglieder“ ausweisen und trotzdem niemanden enthalten – nämlich dann, wenn alle vier Einträge Rollen sind, die derzeit keine Träger haben. Genau dafür gibt es die obere Liste.

Das Ändern der Mitglieder verlangt sowohl `ticketing.config.manage` als auch `tickets.assign` – fehlt eines davon, wird der Fehlschlag ausdrücklich gemeldet.

8 Auto-Routing

Regeln weisen eingehende Tickets automatisch zu (z. B. Kategorie „Netzwerk“ → Gruppe „NOC“). Regeln bestehen aus **Bedingung** → **Aktion** (Zuweisung an Gruppe/Agent, Priorität setzen, taggen).

8.1 Kategorie aus dem Betreff setzen

Als **Aktion** kann eine Regel auch die **Kategorie** setzen. Damit kategorisieren Sie Meldungen aus dem Postfach automatisch über **Schlagwörter im Betreff** – z. B. Bedingung „*Betreff enthält Drucker*“ → Aktion *Hauptkategorie „Hardware“, Subkategorie „Drucker“*.

- Eine **Subkategorie** wirkt nur zusammen mit der Hauptkategorie **derselben** Regel. Eine Unterkategorie unter einer fremden Hauptkategorie wäre eine erfundene Kombination.
- Hat der Melder **selbst** eine Kategorie angegeben, bleibt diese stehen. Eine Eingabe von Hand ist eine Aussage und wird nicht von einer Regel überschrieben.
- Treffen mehrere Regeln zu, gewinnt die **letzte** – wie bei Priorität und Gruppe.

Der praktische Nutzen liegt nicht in der Ordnung, sondern in der Zuständigkeit. Auf der Kategorie sitzt das Routing zur Support-Gruppe (Abschnitt 8). Setzt eine Regel die Kategorie, wird das Routing anschließend **erneut** ausgewertet – das Ticket landet also nicht nur einsortiert, sondern auch bei der richtigen Gruppe. Bei einer E-Mail ist das der Unterschied zwischen einem Vorgang, der wartet, und einem, der bearbeitet wird.

9 Genehmigungen & Finanzstufen (Service Request)

Service Requests können **Genehmigungsschritte** erfordern. **Freigabestufen** koppeln Genehmiger an finanzielle Schwellen (z. B. bis 500 € Teamleitung, darüber Bereichsleitung). Erst nach Freigabe wird die Leistung ausgeführt.

10 Problem-Management & KEDB

Wiederkehrende Incidents münden in ein **Problem**. Nach der Ursachenanalyse (RCA) wird ein **Known Error** veröffentlicht – mit Workaround. Verknüpfte Incidents profitieren sofort.

11 Change-Management & CAB

Changes werden **risikobewertet** und über das **Change Advisory Board (CAB)** freigegeben. Ein Change durchläuft die Status **Entwurf** → **Eingereicht** → **Genehmigt** → **In Umsetzung** → **Abgeschlossen** (bzw. *Abgelehnt / Zurückgezogen*).

Change-Arten:

- **Normal** – durchläuft die reguläre Genehmigung. Vorgabe für neue Anträge.
- **Standard** – ein vorautorisierter, wiederkehrender Change; er gilt **sofort als genehmigt**.
- **Notfall** – der beschleunigte Weg; die Prüfung erfolgt nachgelagert (ECAB).

11.1 Einen RFC anlegen und einreichen

 **Client:** *Service Desk* ▶ *Changes* ▶ *Neuer RFC* ·  **Portal:** *Service Desk* ▶ *Changes* · 
`change.read` zum Lesen, `change.manage` zum Anlegen, `change.approve` zum Freigeben

 **Pflichtreihenfolge** — solange ein RFC im **Entwurf** ist, lässt er sich ändern. **Nach dem Einreichen ist er unveränderlich** und Teil der nachvollziehbaren CAB-Historie. Erfassen Sie deshalb alles vollständig, bevor Sie einreichen – ein Nachtrag ist danach nur noch als neuer RFC möglich.

1. Öffnen Sie *Changes* und klicken Sie auf *Neuer RFC*.
2. Erfassen Sie *Titel*, *Beschreibung* und *Begründung*.
3. Wählen Sie die **Art** (*Normal*, *Standard* oder *Notfall*) und die **Risikoklasse**.
4. Setzen Sie **geplanten Start** und **geplantes Ende** – daraus entsteht der Eintrag im Change-Kalender, den alle anderen sehen.
5. Hinterlegen Sie den **Rollback-Plan**: was zu tun ist, wenn die Änderung nicht wirkt.
6. Verknüpfen Sie über das Suchfeld die auslösenden *Tickets* oder *Probleme* und die betroffenen *Configuration Items*.
7. Prüfen Sie alles noch einmal und reichen Sie den RFC ein.

✓ **Ergebnis:** Der Change wechselt von *Entwurf* auf *Eingereicht* und wartet auf die CAB-Entscheidung. Bei der Art *Standard* gilt er sofort als genehmigt.

Achtung: Ein RFC ohne Rollback-Plan ist kein vollständiger Antrag. Die Frage „Und wenn es schiefgeht?“ wird im CAB gestellt – besser, sie steht schon im Antrag.

Verknüpfungen: In der Detailansicht verknüpfen Sie einen Change über ein Suchfeld mit den auslösenden Tickets oder Problemen und den betroffenen **Configuration Items** (CIs) – ohne IDs einzutippen. Das *primäre* betroffene CI bleibt gesondert geführt (für Auswirkungsanalyse und SLA).

Hinweis: Wer den Change **nur sehen** möchte – etwa um zu wissen, wann gewartet wird –, braucht dafür nicht die Change-Liste: Der **Change-Kalender** zeigt dasselbe in zeitlicher Reihenfolge und steht in beiden Oberflächen (ID-10, Abschnitt 12).

Vier-Augen-Prinzip & Ein-Personen-Betrieb: Standardmäßig darf der Antragsteller seinen eigenen Change **nicht** selbst freigeben (Funktionstrennung, ISO 27001 A.5.3). In sehr kleinen Teams lässt sich das über die **Genehmigungs-Einstellungen** (Zahnrad in der Change-Liste) anpassen: Ist der **Ein-Personen-Betrieb** aktiv, darf dieselbe Person Antrag und Freigabe in Personalunion verantworten. Wer grundsätzlich freigeben darf, steuert das Recht *Changes genehmigen*.

12 Kundenzufriedenheit (CSAT)

Nach Lösung kann der Melder eine **Zufriedenheitsbewertung** abgeben. Die Auswertung erscheint in den Service-Desk-Dashboards (ID-27).

12a Arbeiten in der Ticketliste

Neben „+ Neues Ticket“ stehen die Werkzeuge für das tägliche Arbeiten: Suche, Filter, Export, Bericht, Spaltenwahl, gespeicherte Ansichten und die Legende. Die Verwaltungsobjekte des Service Desks sind im Menü **Verwaltung** zusammengefasst: Auto-Routing-Regeln, Support-Gruppen, Wartungsfenster, Freigabestufen, Textbausteine, Wissensdatenbank und Reporting. Jeder Eintrag erscheint nur, wenn Sie das zugehörige Recht besitzen; die Wissensdatenbank steht allen offen.

Die **Datenqualität** des Service Desks finden Sie unter **Service Desk ▶ Dashboard** – sie ist eine Auswertung und keine Aktion auf der Ticketliste.

Gespeicherte Ansichten halten eine Filterkombination unter einem Namen fest. Die zuletzt gewählte Ansicht gilt als **Vorgabe** und wird beim nächsten Öffnen der Liste automatisch wieder angewandt – bis Sie eine andere wählen oder die aktive löschen. Ein Sprung aus dem Dashboard (etwa auf „offene Tickets“) hat Vorrang und übergeht die Vorgabe für diesen Aufruf.

12b Bilder und Dateien ins Journal einfügen

Im Journal-Eingabefeld können Sie Screenshots und Dateien (Bilder, PDF, Textdateien) direkt mit **Strg+V** einfügen oder per Drag & Drop ablegen. Sie werden als **Anhang** des Tickets hochgeladen, erscheinen in

der Anhangsliste und werden im Eingabetext als [Anhang: ...] vermerkt. Reiner Text wird unverändert eingefügt.

13 Konfiguration (Administration)

Alle folgenden Einstellungen finden Sie unter **Einstellungen** ▶ **Service Desk**:

1. **SLA-Profil** anlegen/bearbeiten (Regeln je Priorität, Standardprofil festlegen).
2. **Geschäftszeiten/Kalender** definieren (Arbeitszeiten, Feiertage).
3. **Kategorien-Baum** pflegen und mit **CMDB-Vorfilter** verknüpfen.
4. **Auto-Routing-Regeln** erstellen.
5. **Freigabestufen** (finanziell) konfigurieren.
6. **Textbausteine** und **Ticket-Vorlagen** verwalten.
7. **Wartungsfenster** planen.

Tipp: Beginnen Sie mit wenigen, klaren Kategorien. Zu feingliedrige Kategorien erschweren die Auswahl für Melder und die Auswertung.

Mitgelieferte Einsatzfelder: Der Standard-Kategorienbaum umfasst neben den IT-Kategorien auch **Vertrieb**, **Gebäudemanagement** und **Personalabteilung** samt Unterkategorien – so lässt sich der Service Desk auch für nicht-IT-Anliegen nutzen. Bestehende Mandanten erhalten fehlende Einsatzfelder automatisch ergänzt, ohne vorhandene Kategorien zu verändern.

14 Rollen & Rechte (Auszug)

Recht	Erlaubt
<code>tickets.read</code>	eigene/gruppeneigene Tickets sehen
<code>tickets.read.all</code>	alle Tickets sehen
<code>tickets.create</code> / <code>tickets.update</code>	Tickets anlegen und bearbeiten
<code>tickets.assign</code> / <code>tickets.close</code> / <code>tickets.escalate</code>	Zuweisen, schließen, eskalieren
<code>ticketing.config.manage</code> / <code>ticketing.category.manage</code>	Service-Desk-Konfiguration und Kategorien verwalten
<code>tickets.sla.manage</code>	SLA-Profil pflegen

Verwandte Themen

- ID-11 – **Agentenhandbuch – Service Desk** – wie Agenten damit täglich arbeiten
- ID-25 – **Modul Wissensdatenbank** – bekannte Fehler und Lösungsartikel am Ticket
- ID-31 – **Modul Benachrichtigungen & E-Mail** – wer wann per E-Mail informiert wird

- ID-41 – Modul Identität, Benutzer & Rollen – Rollen und Rechte für Bearbeitung und Einsicht
- ID-27 – Modul Reporting & Dashboards – SLA-Erfüllung und Aufkommen auswerten